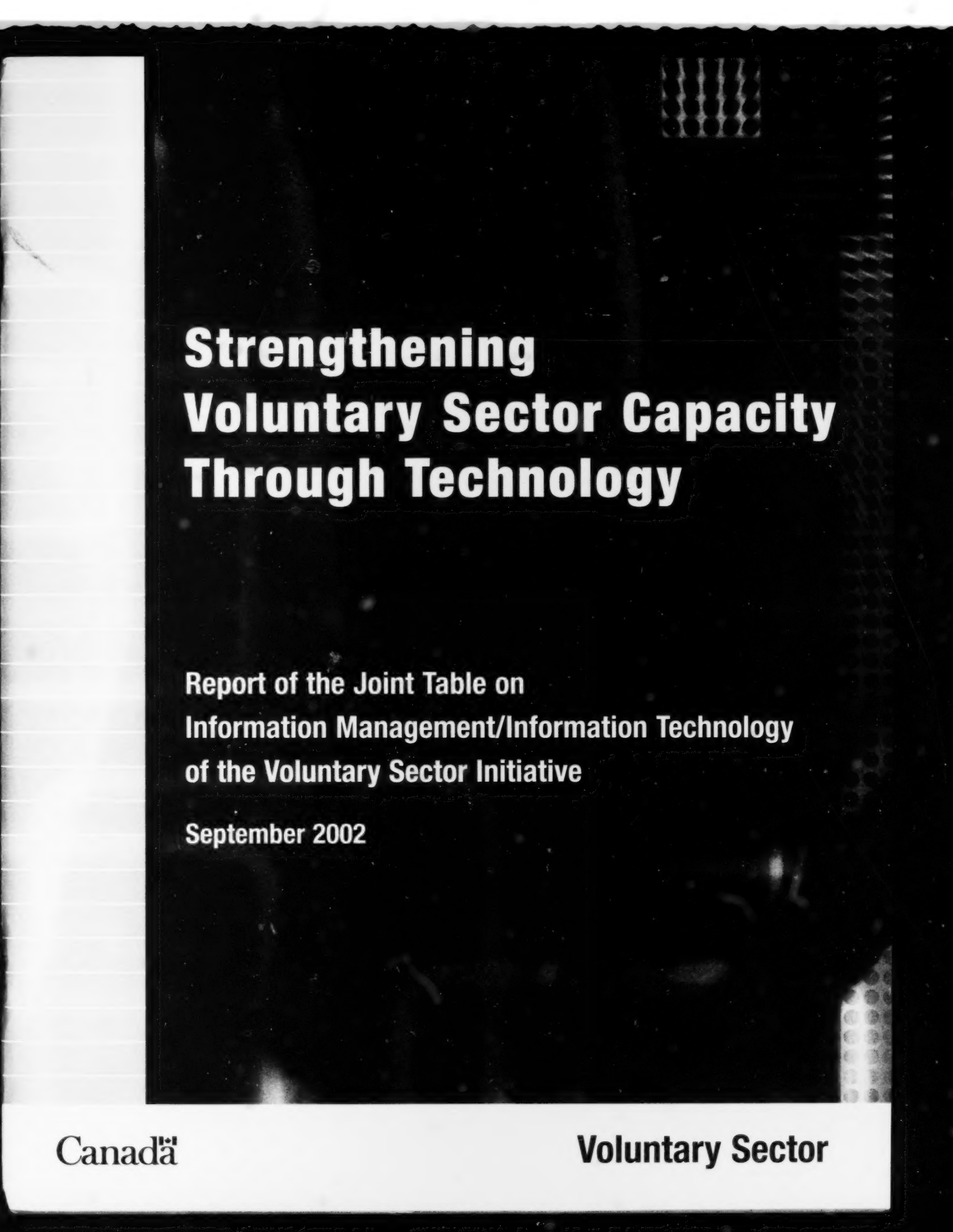


Strengthening Voluntary Sector Capacity Through Technology

Report of the Joint Table on Information Management/Information Technology of the Voluntary Sector Initiative

September 2002

Canada

Voluntary Sector

103-05017/

Strengthening Voluntary Sector Capacity Through Technology

Report of the Joint Table on Information Management/Information Technology of the Voluntary Sector Initiative

September 2002

This publication is available upon request in multiple formats.
Contact the IM/IT Secretariat at the numbers listed below.

For additional copies of this publication, please contact:

IM/IT Secretariat
Industry Canada
2nd Floor
365 Laurier Avenue West
Ottawa ON K1A 0C8

Tel.: (613) 990-7233
Fax: (613) 946-4483

This publication is also available electronically on the World Wide Web at the following address:
http://www.vsi-isbc.ca

Permission to Reproduce
Except as otherwise specifically noted, the information in this publication may be reproduced, in part or in whole and by any means, without charge or further permission from Industry Canada, provided that due diligence is exercised in ensuring the accuracy of the information reproduced; that Industry Canada is identified as the source institution; and that the reproduction is not represented as an official version of the information reproduced, nor as having been made in affiliation with, or with the endorsement of, Industry Canada.

For permission to reproduce the information in this publication for commercial redistribution, please e-mail:
copyright.droitdauteur@communication.gc.ca

Cat. No. Iu4-10/2002
ISBN 0-662-66724-7
53756B

20% recycled material

A Message from the Members of the IM/IT Joint Table

We, the members of the Information Management/Information Technology (IM/IT) Joint Table, are pleased to submit our report to the Joint Coordinating Committee (JCC) of the Voluntary Sector Initiative (VSI), and to the Minister of Industry responsible for the implementation of this initiative.

When the voluntary sector and the Government of Canada launched the VSI in the summer of 2000, one of their main goals was to serve Canadians better by strengthening the capacity of the voluntary sector. They agreed that helping voluntary organizations make more efficient and effective use of technology to achieve their missions was a good way to contribute to this goal. Our task as members of the IM/IT Joint Table was to recommend how to do it. This report outlines our recommended strategy.

Our approach was to find out what voluntary organizations needed most to improve their ability to achieve their missions, and then develop a strategy for addressing those needs through effective use of information management and information technology.

We commissioned surveys of the "current reality," as well as needs and best practices. We reviewed the literature and the results of cross-Canada VSI consultations with volunteers and voluntary organizations, collaborated with other VSI joint tables, consulted experts in Canada and other countries, and took advantage of the Joint Table's collective experience and expertise. We also talked to many knowledgeable people about technology and the voluntary sector to test our ideas as we developed them.

We were impressed by the challenge of developing a strategy capable of addressing the priority needs of a sector whose organizations are so diverse. Our strategy had to be helpful for organizations throughout the sector and the country, but it could not be "one-size-fits-all."

We were equally impressed by the foundation for responding to these challenges. This foundation includes the dedication of voluntary organizations to achieving their missions; the creativity of many voluntary organizations and networks across Canada already using the technology, existing infrastructure and programs in innovative ways; the interest of the Government of Canada, foundations and private sector partners in collaborating to strengthen the sector's technological capacity; and the growing recognition throughout Canada that voluntary organizations are essential to our collective well-being.

We feel privileged to have had the opportunity to contribute to strengthening the capacity of the voluntary sector. We value the ideas and collaboration of the many volunteers, voluntary organizations, and private sector and government partners who helped to shape the strategy we recommend, and thank them for their contribution.

Voluntary Sector Representatives

Don McCreesh (Co-Chair)

Paul Dell'Aniello

Margaret Fietz

Ian Kershaw

Philip King

Kathy Marshall

Karen McGrath

Ex officio members:
Gary Birch
Marilyn Box
Josephine Sutton

Government Representatives

Lisanne Lacroix (Co-Chair)

Donna Achimov

Bob Cumming

Réjean Gravel

Rodney Hagglund

Susan Margles

Ex officio member:
Nancy Wildgoose

Contents

Executive Summary 1

I. Introduction 2

II. Approach 3

Identify guiding principles for developing recommendations 3
Assess the current reality to provide a solid basis for recommendations 4

III. Challenges 5

Diversity of the voluntary sector 5
Limited familiarity of board members, staff and volunteers with IM/IT 5
Barriers to acquiring IM/IT 6
Challenge in finding funding 6
Limited means for organizations to communicate and network 7
Sustainability of efforts to make effective use of IM/IT 7

IV. Recommendations: A Technology Strategy for the Voluntary Sector 8

V. Implementation 12

VI. Outcomes 13

VII. Conclusion 14

Appendix I: Summary of Recommendations 15

Appendix II: Definitions 16

Appendix III: Conceptual Model of a Portal 17

Appendix IV: IM/IT Joint Table Members 18

Executive Summary

A key goal of the Voluntary Sector Initiative (VSI), launched in June 2000, is to strengthen the capacity of the voluntary sector. The VSI recognizes that information management and information technology can make a major contribution to the capacity of voluntary organizations to achieve their missions and to the sector's capacity to play its role as one of the three pillars of Canadian society alongside the private and public sectors.

Recognizing that the voluntary sector is behind the private and public sectors in making effective use of information management/information technology (IM/IT), the VSI established the IM/IT Joint Table to develop recommendations on how to increase the capacity of voluntary organizations and the sector as a whole to make effective use of IM/IT.

The IM/IT Joint Table commissioned surveys, reviewed the literature, consulted experts, reviewed the results of cross-Canada VSI consultations, and took advantage of the experience and expertise of its members to develop an accurate picture of the "current reality" regarding the sector's use of IM/IT and related needs.

The Joint Table identified six main challenges facing voluntary organizations and the sector in making more effective use of IM/IT:

- diversity of the voluntary sector
- limited familiarity of board members, staff and volunteers with IM/IT
- barriers to acquiring IM/IT
- challenge in finding funding
- limited means for organizations to communicate and network
- sustainability of efforts to make effective use of IM/IT.

The Joint Table recommends a strategy with five components to respond to these challenges:

1. Increase the funding available to voluntary organizations for investing in technology by establishing a dialogue with funders of the sector in order to change their funding policies and practices to include technology investments.

2. Help voluntary organizations make more efficient and effective use of technology by linking existing community-based networks together, providing a central access point to the networks and providing access to discounted pricing for IT investments through a virtual technology store.

3. Strengthen the capacity of voluntary organizations to communicate and network by developing a portal.

4. Increase the cost-effectiveness of grant-seeking and grant-giving processes by developing a Web-based interactive funding service.

5. Increase the awareness of voluntary organizations of the benefits of information management and information technology for the achievement of their mission.

Implementation of the strategy will be managed during the transition to full ownership by the voluntary sector by the IM/IT Secretariat of Industry Canada.

I. Introduction

Information management and information technology (IM/IT)[1] have been transforming organizations in the private, public and voluntary sectors, particularly in the last decade or so. For many organizations, the impact of the technology has been far-reaching, transforming their operations, communications and structures, and even affecting their missions. Although the transformation process may be challenging, most organizations find the technology essential for achieving their missions.

The consensus of reports and knowledgeable observers is that the voluntary sector[2] has been behind the private and public sectors in making effective use of IM/IT.[3] It is a matter of concern. Voluntary organizations engage us in the life of our communities, bring us together, provide many services (including most of our social services) and give voice to shared concerns. They are essential to our collective well-being. More effective use of technology could make the contribution of voluntary organizations and the sector as a whole even more valuable.

One of the main goals of the Voluntary Sector Initiative (VSI), launched in the summer of 2000, is to strengthen the capacity of the voluntary sector. The VSI recognizes IM/IT as a key contributor to "capacity," along with human and financial resources, skills, knowledge and experience.

The present report recommends a strategy for helping voluntary organizations and the voluntary sector as a whole strengthen their capacity to use IM/IT efficiently and effectively to achieve their mission.

More specifically, the strategy is designed to help voluntary organizations use technology to develop more cost-effective ways for carrying out essential activities such as:

- raising and donating money
- recruiting and supporting volunteers
- managing staff and board business
- delivering services
- advocating improvements in legislation, public policies and programs
- keeping abreast of new developments
- communicating inside and outside the organization
- networking with other organizations.

For the voluntary sector as a whole, the strategy is designed to support the development of a stronger sense of the sector's role as one of the three pillars of Canadian society alongside the private and public sectors, and a greater capacity to play this role. The strategy takes account of the Accord[4] signed in December 2001 by the voluntary sector and the Government of Canada to enhance their relationship and strengthen their ability to serve Canadians.

The IM/IT Joint Table is one of six joint tables established under the VSI. The mandate of the IM/IT Joint Table is to *develop and implement initiatives to help strengthen voluntary organizations with the knowledge and technological capacity they need to achieve their specific mission and mandate*. The full mandate of the Joint Table and its program and operating principles are available on the VSI website (**http://www.vsi-isbc.ca/eng/joint_tables/im_it/terms_of_reference.cfm**).

The strategy is designed to be implemented before the conclusion of the VSI, projected for the spring of 2005. Conceived as a sustainable strategy that can respond to concrete, immediate challenges of voluntary organizations, as well as to the longer term concerns of the sector as a whole, its benefits should become progressively apparent during the implementation period and over the long term.

---

1 See Appendix II for definitions

2 The concept of the voluntary sector is the one used by the VSI (**http://www.vsi-isbc.ca/eng/faqs.cfm**)

3 See, for example, *Building on Strength: Improving Governance and Accountability in Canada's Voluntary Sector. Final Report.* "Broadbent Report." Panel on Accountability and Governance in the Voluntary Sector. (1999) p. 14 (**http://www.vsi-isbc.ca/eng/reports.cfm**)

4 *An Accord Between the Government of Canada and the Voluntary Sector.* (December 2001) (**http://www.vsi-isbc.ca/eng/joint%5Ftables/accord/the_accord_doc.cfm**)

II. Approach

Identify guiding principles for developing recommendations

The IM/IT Joint Table attached a high priority to establishing principles and processes to guide its work. The program principles listed below constitute the guiding principles adopted by the Joint Table to help it develop practical recommendations for addressing the priority needs of the voluntary organizations and the sector as a whole.

The Joint Table's program principles, along with a brief commentary (in italics), are:

a) Work in partnership with other sectors (e.g. private sector); share the responsibility.

- *recognizes that partners can make an important contribution to formulating and implementing the strategy, that it should build on existing structures, networks and programs, and that responsibilities and benefits should be shared.*

b) Do not create any solution that will put agencies at risk. All solutions should balance risk and benefit to organizations.

- *recognizes the need to avoid solutions that are like "an offer you can't refuse" and that may lead organizations to overextend themselves financially or otherwise.*

c) Put organization and management ahead of technology.

- *recognizes that technology should serve — not determine — the needs of voluntary organizations.*

d) Program should not be about hardware.

- *recognizes the success of the federal VolNet program in providing hardware to many voluntary organizations, and the need for a broad strategy to strengthen technological capacity.*

e) Begin with the mandate and mission of voluntary sector organizations.

- *recognizes that mandate and mission should drive technological needs.*

f) The solutions/recommendations must create the greatest impact upon the sector, keeping in mind the specific needs of a variety of communities of interest.

- *recognizes that the strategy should aim to be relevant to all voluntary organizations and the sector as a whole, while focussing scarce resources on priority needs such as those typical of small and medium-sized organizations.*

g) All IM/IT products must meet the common look and feel of accessibility guidelines.

- *recognizes the fundamental importance of accessibility considerations.*

h) The program must address the recommendations and guidelines established in the Working Together document.[5]

- *recognizes that the recommendations and guidelines of background documents, such as Working Together, need to be taken into account in any strategy.*

---

[5] *Working Together: A Government of Canada/Voluntary Sector Joint Initiative: Report of the Joint Tables*. Voluntary Sector Task Force, Privy Council Office and Government of Canada. (August 1999) (**http://www.vsi-isbc.ca/eng/reports.cfm**)

Assess the current reality to provide a solid basis for recommendations

The Joint Table focussed on developing as clear a picture as possible of the "current reality" as the basis for developing its recommendations. In addition to drawing on relevant literature, the work and consultations of other VSI joint tables, the views of experts, and the experience and expertise of its own members, the Joint Table commissioned two surveys.

The first survey, *Information Management/Information Technology — Environmental Scan*, prepared by PRA Inc., was an environmental scan and literature review of information management/information technology. The survey report, issued on March 31, 2001, identified general trends, opportunities and gaps in information technology for voluntary organizations.[6]

The second survey report, *Technology Needs of the Canadian Voluntary Sector*, prepared by RealWorld Systems and issued on January 29, 2002, identified the needs of the voluntary sector primarily through interviews with the staff and executives of voluntary organizations.[7]

The findings of both surveys are consistent with many other assessments of the current reality and needs of voluntary organizations.[8] These assessments are reflected in the results of consultations on the Accord and National Volunteerism Initiative (which became the Canada Volunteerism Initiative (CVI)), the views of experts solicited by the Joint Table, including members of other joint tables and the VSI Joint Coordinating Committee, and the views and experience of IM/IT Joint Table members themselves.

An important part of the current reality is the fact that governments, voluntary organizations and the private sector have been working to develop policies, programs, partnerships, infrastructure, networks and initiatives that can support the voluntary sector's efforts to strengthen its technological capacity. This represents a great deal of investment in terms of funding, hardware, software, connectivity and ingenuity that can strengthen the technological capacity of the voluntary sector.

At the federal level, a well-known example is the VolNet program, which fulfilled its mandate at the end of March 2002 to offer Internet connectivity, including computer equipment, new information technologies, network support and Internet skills development, to voluntary organizations. Other examples include Industry Canada's Community Access Program and Smart Communities program, and the Community Learning Networks under Human Resources Development Canada's (HRDC's) Office of Learning Technologies.[9] Some provincial governments have also made major investments in programming that strengthen the technological capacity of voluntary organizations, and these investments have resulted in some interesting initiatives.[10]

For some years now, the federal and provincial governments and many municipalities have been undertaking major online initiatives designed to facilitate the development of effective "electronic relationships" with organizations, including voluntary organizations, as well as individuals throughout Canada. The more sophisticated these initiatives become, the greater their value to voluntary organizations that have integrated IM/IT effectively into their plans and operations.

Across Canada, there are numerous community-based networks,[11] many of which have been highly creative in developing the electronic infrastructure and expertise needed by local organizations, including voluntary organizations, to make efficient and effective use of the technology. These networks often rely on funding, facilities and programming from a variety of governmental and non-governmental sources to develop both the electronic infrastructure and related training and technical support services needed by local voluntary and public sector organizations to achieve their missions.

One of the strengths of the community-based networks and other community-based initiatives is that they provide the basis for the kind of sustainable face-to-face contacts with knowledgeable people concerned with practical local issues that most voluntary organizations value.

---

6 See *Information Management/Information Technology — Environmental Scan*, PRA Inc. (March 2001) (**http://www.vsi-isbc.ca/eng/joint_tables/im_it/reports.cfm**)

7 See *Technology Needs of the Canadian Voluntary Sector*, RealWorld Systems (January 2002) (**http://www.vsi-isbc.ca/eng/joint_tables/im_it/reports.cfm**)

8 See, for example, *From Access to Applications: How the Voluntary Sector is Using the Internet*. Commons Group. (November 2001) (**http://www.volunteersonline.ca**)

9 See Community Access Program (**http://www.connect.gc.ca/en/240-e.htm**); Smart Communities (**http://www.connect.gc.ca/en/300-e.ntm**); Community Learning Networks (**http://olt-bta.hrdc-drhc.gc.ca/ourprogram/index_e.html**)

10 See, for example, Ontario's *Making IT Work for Volunteers* (**http://www.volunteersonline.ca**)

11 See, for example, County of Oxford Integrated Network (COIN) (**http://www.county.oxford.on.ca/coin**)

III. Challenges

Most of the surveys and assessments of the "current reality" mentioned above identify issues that may pose challenges to strengthening the technological capacity of the voluntary sector. The following are leading examples of these challenges.

Diversity of the voluntary sector

The great diversity of the voluntary sector poses a challenge to any strategy about technology aimed at having a significant impact across the sector. For instance, the vast differences between large urban-based organizations, such as universities, hospitals, national umbrella organizations and major foundations, on the one hand, and the tens of thousands of small voluntary organizations, including those in rural and remote areas, on the other hand, strongly affect their capacity to make effective use of technology.

The large organizations typically have the resources, expert technical staff and access to communications infrastructure needed to make extensive use of IM/IT. The small organizations, by contrast, typically have meagre resources and very limited access to technical expertise. Organizations in rural and remote areas generally lack communications infrastructure, such as high-speed Internet or, in some cases, even basic Internet service. This does not necessarily mean that all large organizations have adequate resources or make efficient and effective use of technology, nor that the opposite is true for small organizations. However, the cards are generally stacked against the smaller organizations when it comes to making cost-effective use of technology.

The diversity of voluntary organizations extends to many other dimensions beyond those mentioned above, including their goals, their approach to managing their affairs, the activities in which they are engaged, the types of services they provide, their "clientele," the mix of volunteers and paid staff, and their language of work. The diversity of organizations poses a particular challenge to the leadership of the voluntary sector, especially its capacity to communicate within and outside the sector.

A key challenge is to help develop in all voluntary organizations — regardless of size, location or other characteristics — the technological capacity suited to their diverse missions. This challenge includes helping to reduce the technological gap (digital divide) between voluntary organizations, and strengthening the capacity of the sector to play its role as one of the three pillars of Canadian society.

Limited familiarity of board members, staff and volunteers with IM/IT

Several surveys, including the PRA survey mentioned on page 4 and the consensus of expert opinion, indicate a general lack of awareness of IM/IT by staff and management at all levels, including senior management and board members. Without direct experience with the technology, management and staff often have an inadequate understanding of its potential value and the resources and effort needed to use it efficiently and effectively.

In addition, many organizations that have chosen to acquire the technology do not possess adequate knowledge and skills to plan for its introduction/expansion and long-term sustainability, and to provide for related staff/management training and technical support.

Most Canadian voluntary organizations have Internet connections and use e-mail routinely.[12] Some have their own websites. Relatively few, however, have made IM/IT an integral part of their operations to the point where they use the technology strategically in fulfilling their missions.

---

[12] Note: Some small voluntary organizations rely on computers and related technology owned by their volunteers. Some do not consider the technology relevant to their missions and the way they operate. See *Survey of Voluntary Organizations*. EKOS Research Associates Inc. (March 2001) (**http://www.volnet.org/english/studiesreportspage.htm**)

Predictably, larger voluntary organizations make much greater, more sophisticated use of the technology than many of the small and medium-sized organizations.

The table below, based on a report[13] on technology in the U.S. voluntary sector, reflects some of the challenges in adopting technology by focussing on attitudes toward technology. The majority of voluntary organizations surveyed in that report fall into categories 1 and 2. Given that Canada and the U.S. have embraced technology to roughly the same extent, one can infer that Canadian voluntary organizations fall into the same categories as their American counterparts.

Many more private sector and governmental organizations have moved closer toward categories 3 and 4 than those in the voluntary sector. One implication is that, if the voluntary sector is to play its role as one of the three pillars of Canadian society alongside the private and public sectors, and be an effective partner with them, it will need to move closer toward categories 3 and 4.

A key challenge is to increase the familiarity of board members, executives, staff and volunteers with IM/IT.

Barriers to acquiring IM/IT

One of the barriers to acquiring technology often mentioned by voluntary organizations is the restriction applied by some government departments and foundations to using the funding they provide for acquiring technology.

A key challenge is to reduce this major barrier by persuading funders that it is in their own interest, as well as that of voluntary organizations, to provide funding for the acquisition of technology. The challenge includes providing support for affordable acquisition of the technology.

Challenge in finding funding

Virtually any organization can legitimately claim that it finds time and money too scarce to fully achieve its mission, but for most voluntary organizations this scarcity poses a particular challenge. Most voluntary organizations report spending a substantial amount of time on the application and reporting processes associated with raising money rather than actually doing the work they need to do to fulfil their mission.

1	2	3	4
Technology is overhead	Technology is overhead	Technology is necessary	Technology is a strategic resource
Upgrade only when it hurts too much not to	Upgrade as a last resort	Have and use modern software and e-mail	Have and use latest software and applications
Fear technology	Blend new and old technology; may be networked	Capable of using technology strategically	Use it to deliver services, fund-raising and communication
Resist adopting technology	Adopt technology at a slow pace	Willing and able to make technological changes	Adopt and adapt technology to meet their needs at a fast pace

[13] *Circuit Rider Report 1999* (to obtain a copy, visit **http://www.technologyworks.org/contact.htm**)

Many organizations recognize that raising money is an ongoing strategic activity. It includes meeting real needs in the community and ensuring that potential supporters understand and appreciate the work being done and the need for adequate resources. A frequently reported frustration arises, however, in connection with the application and reporting processes required by funders, particularly those outside the community who do not have the opportunity to get a first-hand impression of the organization applying for money. Application and reporting requirements are typically extensive, unclear and different from one funder to another, including funding organizations *within* governments.

A key challenge is to make funding application and reporting processes simpler, harmonized, and, generally, more time efficient and cost-effective.

Limited means for organizations to communicate and network

Communication and networking are key elements in capacity building as demonstrated by the public and private sectors. The voluntary sector needs to improve its access to the communication and networking tools now being used by the other sectors.

The VSI consultations confirmed the value of facilitating communications and networking among voluntary organizations. Many participants remarked on how useful it was to have the opportunity to get together with volunteers and staff from diverse organizations in their region. The voluntary sector's work to date on the VSI and the work of the Voluntary Sector Roundtable, which led to the VSI, required extensive communications throughout the sector. The VSI website has demonstrated the potential benefit of technology that can help the voluntary sector strengthen its role as one of the three pillars of Canadian society through efficient and effective communications.

A key challenge is to develop a portal for the voluntary sector that can — among other things — help voluntary organizations get the information and services they need, communicate and network, and help strengthen the sector's capacity to play its role as one of the three pillars of Canadian society.

Sustainability of efforts to make effective use of IM/IT

The integration of IM/IT in most organizations is a process that needs to be sustained over the long term. It is a process that often raises serious questions about the substantial investments required and the risks that they might not pay off.

Integrating technology involves much more than acquiring some computers, Internet connections and software. It involves planning the introduction or expansion of the technology to support an organization's mission, and this usually calls not only for changes in the budget, but often for changes in structures and operations as well. It involves deciding such matters as the specific technology to acquire, the networks to connect with, the training that staff, volunteers, board members and partners need to use the technology effectively, and the technical support needed over the long term.

The specific needs of individual organizations will vary with the broad diversity of the characteristics touched on above. It is clear, however, that addressing only one need, such as acquiring hardware, does not go far in integrating technology effectively. It is also clear that the cost of providing even a single basic computer to most small and medium-sized voluntary organizations alone would consume all of the VSI's $94.6 million five-year budget, let alone the IM/IT Joint Table's $10 million five-year budget.

A key challenge is to develop a strategy that will ensure leaders in the voluntary sector appreciate the benefits of IM/IT, remove the obstacles to acquiring it, and provide the tools to integrate it into the plans and operations of voluntary sector organizations on a sustainable basis.

IV. Recommendations: A Technology Strategy for the Voluntary Sector

Reflecting on the challenges outlined above and on the reports, surveys and assessments from which they were derived, the Joint Table considered the kinds of responses that would be of greatest use to voluntary organizations throughout the sector, and of special value to those that need help most.

The recommended response to the above challenges is a strategy that has five components designed to support one another.

Recommendation 1:

Increase the funding available to voluntary organizations for investing in technology by establishing a dialogue with funders of the sector in order to change their funding policies and practices to include technology investments.

The approach is to change current policies and funding practices of governments and foundations that preclude, complicate or undervalue the importance of providing funding to voluntary organizations for technology such as hardware, software, Internet connections, upgrades and training.

Discussions with foundations and government agencies that fund voluntary organizations — funders — have been encouraging. Many of them recognize that providing funding for investment in technology makes sense and that it strengthens the capacity of voluntary organizations to achieve their missions — missions that funders are interested in supporting.

Some foundations and government agencies have been working toward the recommended changes in funding practices and, in some cases, have already made them. The action needed to make further progress on this component of the strategy has four elements:

- develop a business case that demonstrates the value to funders of investing in the technological capacity of voluntary organizations
- develop a business case that voluntary organizations can use to support their applications for funding for investments in technology
- enlist the support of governmental and foundation partners who favour changing funding practices in using the business case to persuade the rest
- disseminate the business case to voluntary organizations for their direct use with funders.

The change in funding practices would increase the funds available to voluntary organizations for investment in IM/IT (see the list of essential activities, page 2). While the total amount of funding available would not be directly affected by the recommended change in funding practices, investing a greater share in technology would lead to more effective use of *all* funding. This would increase the overall capacity of voluntary organizations to deliver services and otherwise achieve their missions.

Recommendation 2:

Help voluntary organizations make more efficient and effective use of technology by linking existing community-based networks together, providing a central access point to the networks and providing access to discounted pricing for IT investments through a virtual technology store.

The approach is to help voluntary organizations plan the introduction or expansion of the technology they need, acquire the technology, integrate it effectively into their operations and sustain it — at an affordable cost.

The key activities associated with effective use of the technology need to be well coordinated. These activities include:

- planning (including budgeting) for the introduction and maintenance of new technology
- acquiring and upgrading technology
- training of management, staff and boards
- technical support.

Implementation of this element of the strategy would build on community-based IM/IT networks across Canada. These networks, as mentioned above, rely substantially on existing "infrastructure" that governments, voluntary organizations and the private sector have been putting in place for some time.

The objective of this element of the strategy would be pursued through three complementary avenues:

- link together up to 50 community-based IM/IT networks, leading to sustainable, networked regional capacity for ongoing technology planning, integration, training and technical support
- provide a central access point for voluntary organizations
- develop a "virtual technology store" accessible through the portal and offering voluntary organizations advantageous procurement arrangements for hardware, software and training, maintenance, support, etc.

The community-based networks can provide one of the most effective ways to introduce and support information and communication technology because they operate through practical face-to-face approaches at the local level. A key advantage is that costly infrastructure and expertise, as well as experience, can be shared by many different kinds of organizations that serve the community.

Through a competitive selection process, existing community-based networks could receive funding to help them expand their capacity to respond to requests from local voluntary organizations for assistance in planning the acquisition/expansion of technology, training and technical assistance. A modest hourly fee would be charged to voluntary organizations for the services supplied.

The acquisition of hardware, software, Internet connections, etc. would be facilitated through an expansion of the types of advantageous procurement arrangements that currently exist with major suppliers such as Apple, IBM, Hewlett-Packard and Compaq. To do this, a "virtual technology store," similar to some of the offerings of *In Kind Canada*[14] and the U.S. *TechSoup*,[15] but designed to meet Canadian needs, would be a key service on the portal through which voluntary organizations could acquire the technology, training and technical services they need at low cost.

[14] See *In Kind Canada* (**http://www.inkindcanada.ca/en/index.html**)

[15] See *TechSoup* (**http://www.techsoup.org**)

Recommendation 3:

Strengthen the capacity of voluntary organizations to communicate and network by developing a portal.

The approach is to develop a portal for the voluntary sector. The portal would be a strategic IM/IT resource for the voluntary sector. Directly or through linkages with voluntary organizations, governments, foundations and private companies, the portal would provide Web-based services such as the "virtual technology store" and funding exchange (see below) needed by voluntary organizations. The portal can also be viewed as an interactive electronic magazine to facilitate networking and advocacy, and generally strengthen the sector's capacity to play its role as a one of the three pillars of Canadian society alongside the private and public sectors. The design of the portal is based on experience with Canadian and foreign portals for the voluntary sector.

Development and operating costs could be minimized through partnership and leverage arrangements with government, such as sharing a common platform. These arrangements, if they are more economical and advantageous for the sector, would not compromise the independence with which the voluntary sector could operate the portal. The portal would leverage and partner with government while maintaining independence through a voluntary sector management team. Sustainability could also be pursued through subscription fees for specialized services such as the funding exchange and virtual technology store. (Appendix III provides a conceptual model of the portal.)

Recommendation 4:

Increase the cost-effectiveness of grant-seeking and grant-giving processes by developing a Web-based interactive funding service.

The approach is to develop a Web-based interactive service designed specifically for the sector and its funders. The service would respond to a major priority of voluntary organizations to significantly increase the cost-effectiveness of the processes associated with searching, applying and accounting for funding. The service would be designed to generate similar benefits for governmental, foundation and private sector partners that provide funding to voluntary organizations. The service could be sustained by subscription fees from voluntary organizations and funders.

Using common technical standards, government, foundation and private sector funders would participate by providing simplified, harmonized, online application and reporting procedures. Voluntary organizations would participate both by providing standard information about themselves and by using the Web service for applying and accounting for funding. The changes in funding practices under Recommendation 1 would contribute to the effectiveness of the service.

Key benefits for voluntary organizations would include reducing the resources they devote to application and reporting processes. The result would be that more organizations would have the resources and inclination to invest in the technology they need not only to raise funds, but also to fulfil other aspects of their missions. This would help strengthen the overall technological capacity of the voluntary sector.

Key benefits for governmental, foundation and private sector funders would correspond to those of voluntary organizations, i.e., fewer resources tied up in administration and paperwork, more funds available for distribution, better matching of funding and suitable organizations/goals, open marketplace and greater technological efficiency.

Recommendation 5:

Increase the awareness of voluntary organizations of the benefits of information management and information technology for the achievement of their mission.

The approach is to mount a campaign targeting voluntary sector boards and managers to raise awareness of the benefits of IM/IT and to provide information on the tools available to help organizations adopt and use the technology effectively.

The campaign would include:

- distributing information widely across the voluntary sector
- sharing best practices
- putting in place a sharing process for organizations making effective use of the technology that are prepared to act as role models for others.

V. Implementation

The IM/IT Secretariat of Industry Canada, as the staff team of the government department that sponsored the IM/IT Joint Table, will supervise the implementation of the Table's recommendations by organizations that have qualified themselves through a competitive process.

VI. Outcomes

The recommendations outlined above are designed to generate the following outcomes:

- Boards of voluntary organizations understand the need for IM/IT and are prepared to invest resources.
- IM/IT becomes part of the normal business planning process of voluntary organizations.
- Funders are more open to supporting IM/IT expenditures.
- Voluntary organizations realize that other organizations overcome similar challenges through IM/IT.
- Voluntary organizations have access to expert advice, appropriate hardware and software, training and technical support at reasonable rates.
- Voluntary organizations are able to reduce the time they spend looking for sources of funding and filling out application forms.
- Voluntary organizations have a place of their own where they can quickly find information, keep up to date and share experiences.
- Voluntary organizations feel that they belong to a family of organizations with similar interests and facing the same challenges.

VII. Conclusion

The five recommendations of the IM/IT Joint Table reflect an integrated and coherent strategy to strengthen the technological capacity of the voluntary sector. In developing its recommendations, the Table was conscious of ongoing sustainability issues and therefore believes that the recommended strategy addresses those criteria. As such, where feasible, the strategy will build on or enhance existing processes and projects in the sector.

The IM/IT Joint Table also believes that the strategy will go a long way toward achieving the Table's mandate of increasing the capacity of voluntary sector organizations to achieve their specific missions and mandates. The Table recommends that Industry Canada ensure that services and products developed as a result of the Table's recommendations are owned and sustained by the voluntary sector once they are fully functional and the work is completed or when the IM/IT Secretariat closes in March 2005, whichever comes first. It should be noted that various collaborative mechanisms may be in place by that time to foster the ongoing work within the sector.

The members of the Joint Table have expressed a desire to continue to be involved during the implementation phase by providing advice and guidance on an as-needed basis in order to ensure there is continuity and understanding of the underlying rationale and logic behind the strategy.

Appendix I: Summary of Recommendations

1. Increase the funding available to voluntary organizations for investing in technology by establishing a dialogue with funders of the sector in order to change their funding policies and practices to include technology investments.

2. Help voluntary organizations make more efficient and effective use of technology by linking existing community-based networks together, providing a central access point to the networks and providing access to discounted pricing for IT investments through a virtual technology store.

3. Strengthen the capacity of voluntary organizations to communicate and network by developing a portal.

4. Increase the cost-effectiveness of grant-seeking and grant-giving processes by developing a Web-based interactive funding service.

5. Increase the awareness of voluntary organizations of the benefits of information management and information technology for the achievement of their mission.

Appendix II: Definitions

Communication technologies are used to communicate inside and outside the organization (mail, telephone, fax, voice mail, e-mail, teleconferencing, video conferencing).

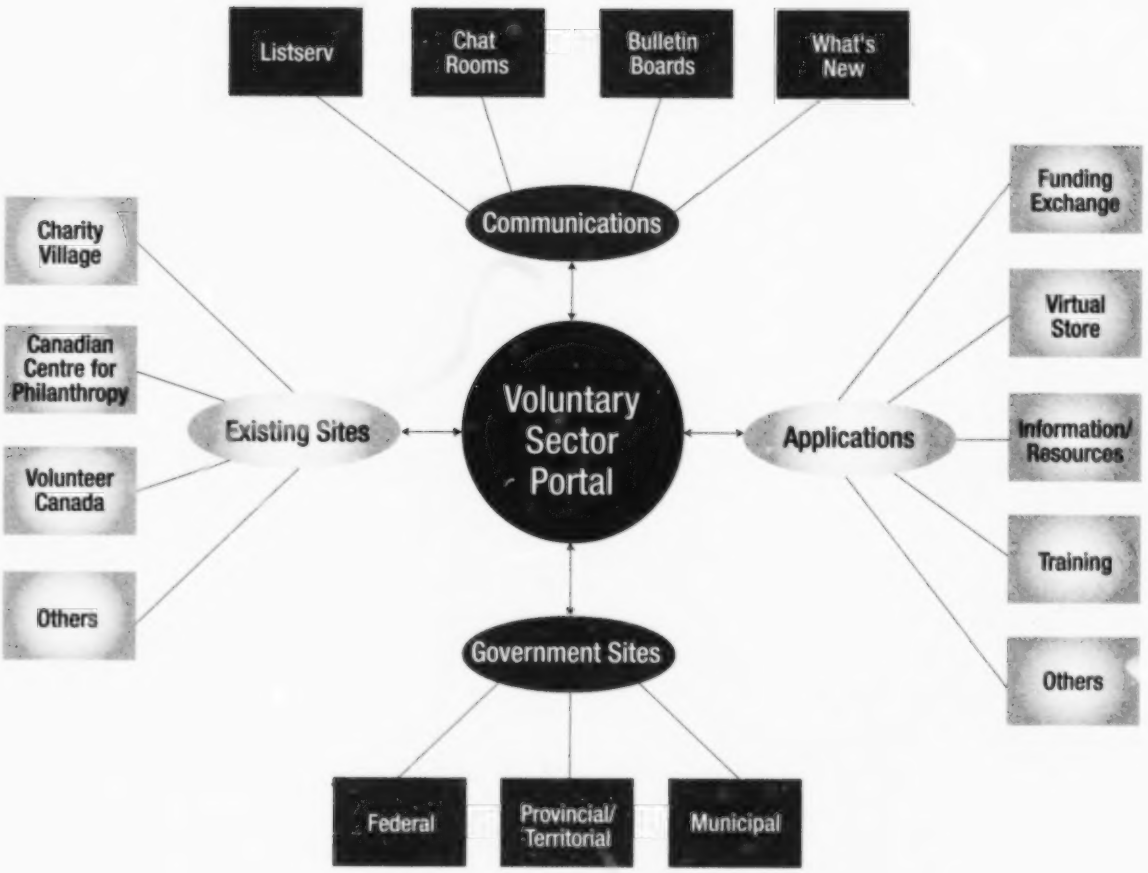
Information management (IM) is the ability to share and communicate information, using technology, to improve the organization's capacity in planning and management (including personnel, finance, marketing and systems).

Information technology (IT) is the use of any sort of electronic tools to help manage, store, manipulate, transmit or receive information (e.g. e-mail, Internet, website, online resource centres, online discussion groups).

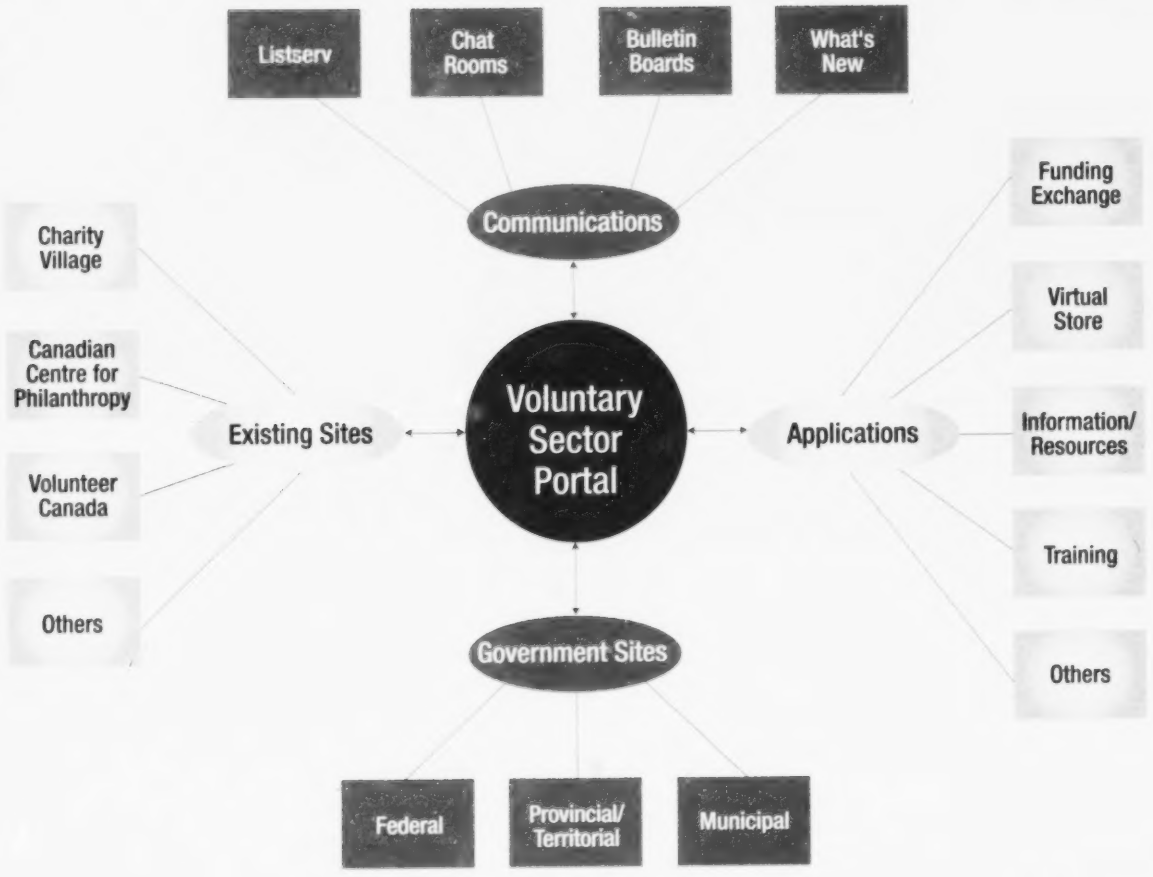
Technological capacity is the development, acquisition and productive use of technological tools (both information and communications management) and related content in achieving a mission or mandate.

Technological tools, for the purpose of this report, include not only Web- and Internet-based solutions, but also the full range of office software and hardware common to modern organizations.

Appendix III: Conceptual Model of a Portal



Appendix III: Conceptual Model of a Portal



Appendix IV: IM/IT Joint Table Members[16]

Voluntary Sector Representatives

Don McCreesh (Co-Chair)
Volunteer
YMCA Canada

Paul Dell'Aniello
Director
Seagram Chair of Management
of Non-Profit Organizations
Université du Québec à Montréal

Margaret Fietz
President and Chief Executive Officer
Family Service Canada

Ian Kershaw
Consultant
Focus IT Solutions Inc.

Philip King
VP e-Business
United Way of Greater Toronto

Kathy Marshall
National Coordinator
Disabled Women's Network Canada

Karen McGrath
Executive Director
Health and Community Services
St. John's Region
Newfoundland and Labrador

Gary Birch (ex officio)
Chair
Advisory Committee on Assistive Devices

Marilyn Box (ex officio)
Secretariat Officer
Voluntary Sector Initiative

Josephine Sutton (ex officio)
Director
Womenspace

Government Representatives

Lisanne Lacroix (Co-Chair)
Corporate Secretary
Industry Canada

Donna Achimov
Director General
Public Access Programs
Communication Canada

Bob Cumming
Manager
Departmental Coordination
Rural Secretariat
Agriculture and Agri-Food Canada

Réjean Gravel
Director General
Systems and Informatics Directorate
Corporate Services
Environment Canada

Rodney Hagglund
Director
Voluntary Sector Initiative
Charities Directorate
Canada Customs and Revenue Agency

Susan Margles
Executive Director
Canadian Health Network
Health Canada

Nancy Wildgoose (ex officio)
Voluntary Sector Task Force
Privy Council Office

[16] The positions with which Joint Table members are identified are those they occupied during preparation of this report. Some members have since moved to new positions.

Renforcer la capacité du secteur bénévole et communautaire au moyen de la technologie

Rapport de la Table conjointe sur la gestion de l'information et les technologies de l'information de l'Initiative sur le secteur bénévole et communautaire

Septembre 2002

Canada

Secteur bénévole et communautaire

Renforcer la capacité du secteur bénévole et communautaire au moyen de la technologie

Rapport de la Table conjointe sur la gestion de l'information et les technologies de l'information de l'Initiative sur le secteur bénévole et communautaire

Septembre 2002

On peut obtenir cette publication sur supports multiples, sur demande.
Communiquer avec le Secrétariat de la GI-TI dont les coordonnées suivent.

Pour obtenir des exemplaires supplémentaires du présent document, s'adresser également au :

Secrétariat de la GI-TI
Industrie Canada
365, avenue Laurier Ouest, 2e étage
Ottawa (Ontario) K1A 0C8

Téléphone : (613) 990-7233
Télécopieur : (613) 946-4483

Cette publication est également offerte sous forme électronique sur le Web (**http://www.vsi-isbc.ca**).

Autorisation de reproduction
Sauf indication contraire, l'information contenue dans cette publication peut être reproduite, en totalité ou en partie et par tout moyen, sans frais et sans autre autorisation d'Industrie Canada, pourvu qu'une diligence raisonnable soit exercée afin d'assurer l'exactitude de l'information reproduite, qu'Industrie Canada soit identifié comme étant la source de l'information et que la reproduction ne soit pas présentée comme une version officielle de l'information reproduite ni comme ayant été faite en association avec Industrie Canada ou avec son approbation.

Pour obtenir l'autorisation de reproduire l'information contenue dans cette publication à des fins commerciales, envoyer un courriel à **copyright.droitdauteur@communication.gc.ca**.

N.B. Dans cette publication, la forme masculine désigne tant les femmes que les hommes.

N° de catalogue Iu4-10/2002
ISBN 0-662-66724-7
53756B

Contient 20 p. 100
de matières recyclées

Message des membres de la Table conjointe GI-TI

À titre de membres de la Table conjointe sur la gestion de l'information et les technologies de l'information (Table conjointe GI-TI), nous sommes heureux de soumettre le présent rapport au Comité de coordination conjoint de l'Initiative sur le secteur bénévole et communautaire (ISBC) et au ministre de l'Industrie, qui est responsable de la mise en œuvre de cette initiative.

Lorsque le secteur bénévole et communautaire et le gouvernement du Canada ont lancé l'ISBC à l'été 2000, un de leurs principaux objectifs était de mieux servir les Canadiens en renforçant la capacité de ce secteur. Ils ont alors convenu que le fait d'aider les organismes bénévoles et communautaires à utiliser la technologie avec plus d'efficience et d'efficacité pour accomplir leur mission était une bonne façon de contribuer à la réalisation de cet objectif. Comme membres de la Table conjointe GI-TI, nous avions pour rôle de recommander la façon de procéder. Le présent rapport décrit la stratégie que nous recommandons.

Nous nous sommes efforcés de déterminer ce dont les organismes bénévoles et communautaires avaient le plus besoin pour être mieux en mesure de réaliser leur mission, puis nous avons élaboré une stratégie permettant de répondre aux besoins ainsi recensés grâce à l'utilisation efficace de la gestion de l'information et des technologies de l'information.

Nous avons commandé des enquêtes sur la situation courante ainsi que sur les besoins et les pratiques exemplaires. Nous avons examiné de la documentation et les résultats des consultations menées par l'ISBC auprès de bénévoles et d'organismes bénévoles et communautaires à la grandeur du pays; nous avons collaboré avec d'autres tables conjointes de l'ISBC; nous avons consulté des spécialistes du Canada et d'autres pays; et nous avons tiré parti de l'expérience et de l'expertise des membres de la Table conjointe. Nous avons également parlé à de nombreuses personnes connaissant bien la technologie et le secteur bénévole et communautaire, afin de mettre nos idées à l'épreuve à mesure que nous les concevions.

Le défi que représentait l'élaboration d'une stratégie capable de répondre aux besoins prioritaires d'un secteur regroupant des organismes aussi diversifiés nous a beaucoup impressionnés. D'une part, notre stratégie devait être utile aux organismes de l'ensemble du secteur et du pays; d'autre part, il ne pouvait s'agir d'une formule « universelle ».

Nous avons également été impressionnés par les fondements nécessaires pour relever ce défi. Ces fondements sont notamment la détermination des organismes bénévoles et communautaires dans l'accomplissement de leur mission; la créativité des nombreux organismes bénévoles et communautaires et réseaux du pays qui utilisent déjà la technologie ainsi que l'infrastructure et les programmes existants d'une manière innovatrice; la volonté du gouvernement du Canada, des fondations et des partenaires du secteur privé de collaborer au renforcement de la capacité technologique du secteur bénévole et communautaire; et le fait qu'on reconnaît de plus en plus partout au Canada que les organismes bénévoles et communautaires sont essentiels à notre bien-être collectif.

Nous nous estimons privilégiés d'avoir eu l'occasion de contribuer au renforcement de la capacité du secteur bénévole et communautaire. Nous sommes reconnaissants aux nombreux bénévoles, organismes bénévoles et communautaires et partenaires des secteurs privé et public qui nous ont fait part de leurs idées et accordé leur collaboration et qui nous ont ainsi aidés à façonner la stratégie que nous recommandons.

Représentants du secteur bénévole et communautaire

Don McCreesh (coprésident)

Paul Dell'Aniello

Margaret Fietz

Ian Kershaw

Philip King

Kathy Marshall

Karen McGrath

Membres d'office :
Gary Birch
Marilyn Box
Josephine Sutton

Représentants du gouvernement

Lisanne Lacroix (coprésidente)

Donna Achimov

Bob Cumming

Réjean Gravel

Rodney Hagglund

Susan Margles

Membre d'office :
Nancy Wildgoose

Table des matières

Sommaire 1

I. Introduction 2

II. Méthode 4

Détermination des principes directeurs pour la formulation des recommandations 4
Évaluation de la situation courante afin d'établir une base solide pour la formulation des recommandations 5

III. Défis 7

Diversité du secteur bénévole et communautaire 7
Manque de connaissances en GI-TI des administrateurs, du personnel et des bénévoles 7
Obstacles à l'acquisition de produits et services de GI-TI 8
Difficulté à obtenir du financement 9
Insuffisance des moyens de communication et de réseautage des organismes 9
Efforts continuels visant à assurer une utilisation efficace de la GI-TI 9

IV. Recommandations — Adoption d'une stratégie en matière de technologie pour le secteur bénévole et communautaire 10

V. Mise en œuvre 14

VI. Résultats prévus 15

VII. Conclusion 16

Annexe I **Résumé des recommandations** 17

Annexe II **Définitions** 18

Annexe III **Modèle conceptuel de portail** 19

Annexe IV **Membres de la Table conjointe GI-TI** 20

Sommaire

L'un des grands objectifs de l'Initiative sur le secteur bénévole et communautaire (ISBC), qui a été lancée en juin 2000, consiste à renforcer la capacité du secteur bénévole et communautaire. L'ISBC reconnaît que la gestion de l'information et les technologies de l'information (GI-TI) peuvent grandement aider les organismes bénévoles et communautaires à remplir leur mission et le secteur à jouer, avec les secteurs privé et public, son rôle de pilier de la société canadienne.

Reconnaissant que le secteur bénévole et communautaire a du retard sur les secteurs privé et public en ce qui concerne l'utilisation efficace de la GI-TI, l'ISBC a créé la Table conjointe sur la gestion de l'information et les technologies de l'information (Table conjointe GI-TI), afin qu'elle recommande des moyens de faire en sorte que les organismes bénévoles et communautaires et l'ensemble du secteur utilisent plus efficacement la GI-TI.

La Table conjointe GI-TI a commandé des enquêtes, examiné de la documentation, consulté des spécialistes, passé en revue les résultats de consultations menées par l'ISBC à la grandeur du pays et tiré parti de l'expérience et de l'expertise de ses membres pour brosser un tableau fidèle de la situation courante en ce qui a trait à l'utilisation de la GI-TI par le secteur et des besoins connexes.

La Table conjointe a cerné les six principaux obstacles que doivent surmonter les organismes bénévoles et communautaires et l'ensemble du secteur pour utiliser plus efficacement la GI-TI :

- diversité du secteur bénévole et communautaire;
- manque de connaissances en GI-TI des administrateurs, du personnel et des bénévoles;
- obstacles à l'acquisition de produits et services de GI-TI;
- difficulté à obtenir du financement;
- insuffisance des moyens de communication et de réseautage des organismes;
- efforts continuels visant à assurer une utilisation efficace de la GI-TI.

Pour supprimer ces obstacles, la Table conjointe recommande une stratégie composée de cinq volets :

1. Accroître les sommes dont les organismes bénévoles et communautaires disposeront pour investir dans la technologie en établissant un dialogue avec les bailleurs de fonds du secteur, afin de les inciter à modifier leurs politiques et leurs méthodes de financement pour englober les investissements dans la technologie.

2. Aider les organismes bénévoles et communautaires à utiliser la technologie avec plus d'efficience et d'efficacité en reliant les réseaux communautaires existants, en établissant un point d'accès central à ces réseaux et en offrant des rabais sur les technologies de l'information par l'intermédiaire d'une cyberboutique.

3. Établir un portail pour renforcer la capacité des organismes bénévoles et communautaires à communiquer et à faire partie de réseaux.

4. Accroître la rentabilité de la recherche et de l'octroi de subventions en mettant sur pied un service de financement interactif fondé sur le Web.

5. Mieux faire connaître aux organismes bénévoles et communautaires les avantages de la GI-TI pour l'accomplissement de leur mission.

Au cours de la période pendant laquelle la responsabilité complète de la stratégie passera aux mains du secteur bénévole et communautaire, la mise en œuvre de celle-ci sera assurée par le Secrétariat de la GI-TI d'Industrie Canada.

I. Introduction

La gestion de l'information et les technologies de l'information (GI-TI)[1] transforment les organismes des secteurs privé et public ainsi que du secteur bénévole et communautaire, en particulier depuis une dizaine d'années. Dans le cas de nombreux organismes, la technologie a entraîné de profonds changements qui ont transformé leurs activités, leurs communications et leurs structures, voire leur mission. Bien que la transformation puisse s'avérer difficile, la plupart des organismes jugent la technologie essentielle à la réalisation de leur mission.

Selon le consensus qui se dégage des rapports dans le domaine et des commentaires des observateurs bien informés, le secteur bénévole et communautaire[2] accuse un retard par rapport aux secteurs privé et public pour ce qui est de l'utilisation efficace de la GI-TI[3]. C'est d'ailleurs un motif de préoccupation. Les organismes bénévoles et communautaires nous font participer à la vie de nos collectivités, nous rassemblent, fournissent de nombreux services (y compris la plupart de nos services sociaux) et expriment des préoccupations communes. Ils sont essentiels à notre bien-être collectif. Or, une utilisation plus efficace de la technologie pourrait rendre plus précieuse encore la contribution des organismes bénévoles et communautaires et de l'ensemble du secteur.

L'un des grands objectifs de l'Initiative sur le secteur bénévole et communautaire (ISBC), qui a été lancée à l'été 2000, consiste à renforcer la capacité du secteur bénévole et communautaire. L'ISBC reconnaît que la GI-TI constitue, avec les ressources humaines et financières, les compétences, le savoir et l'expérience, l'un des principaux facteurs de renforcement de cette « capacité ».

Le présent rapport recommande l'adoption d'une stratégie pour aider les organismes bénévoles et communautaires et le secteur dans son ensemble à renforcer leur capacité d'utiliser la GI-TI avec efficience et efficacité pour réaliser leur mission.

De façon plus précise, la stratégie a pour objet d'aider les organismes bénévoles et communautaires à utiliser la technologie afin de trouver des façons rentables de mener des activités essentielles, par exemple :

- recueillir et verser des fonds;
- recruter des bénévoles et les soutenir;
- gérer les activités du personnel et des administrateurs;
- fournir des services;
- promouvoir l'amélioration de lois ainsi que de politiques et programmes gouvernementaux;
- se tenir au courant des faits nouveaux;
- communiquer avec leurs diverses composantes et d'autres intervenants;
- faire partie de réseaux avec d'autres organismes.

En ce qui concerne l'ensemble du secteur bénévole et communautaire, la stratégie vise à faire valoir davantage le rôle de ce secteur comme pilier de la société canadienne (les deux autres piliers étant les secteurs privé et public) et à l'aider à remplir ce rôle. La stratégie tient compte de l'accord[4] que le secteur bénévole et communautaire et le gouvernement du Canada ont signé en décembre 2001 afin d'améliorer leurs relations et d'accroître leur capacité de fournir des services aux Canadiens.

---

1 Voir les définitions énoncées à l'annexe II.

2 La notion de secteur bénévole et communautaire est celle qu'a retenue l'ISBC (**http://www.vsi-isbc.ca/fr/faqs.cfm**).

3 Voir, par exemple, *Consolider nos acquis : pour une meilleure gestion et transparence au sein du secteur bénévole au Canada. Rapport final*, « Rapport Broadbent », Table ronde sur la transparence et la saine gestion dans le secteur bénévole, 1999, p. 16 (**http://www.vsi-isbc.ca/fr/reports.cfm**).

4 *Accord entre le gouvernement du Canada et le secteur bénévole et communautaire*, décembre 2001 (**http://www.vsi-isbc.ca/fr/joint_tables/accord/the_accord_doc.cfm**).

La Table conjointe GI-TI est l'une des six tables conjointes établies dans le cadre de l'ISBC. Elle a pour mandat d'élaborer et de réaliser des initiatives ayant pour but de renforcer les organismes bénévoles et communautaires en leur permettant d'acquérir les compétences techniques dont ils ont besoin pour réaliser leurs missions et leurs mandats respectifs. On trouvera l'énoncé complet du mandat et des principes directeurs de la Table conjointe ainsi qu'une description de son programme dans le site Web de l'ISBC (**http://www.vsi-isbc.ca/fr/joint_tables/im_it/terms_of_reference.cfm**).

La stratégie devrait être mise en œuvre avant la fin de l'ISBC, prévue pour le printemps 2005. Conçue comme stratégie durable pouvant résoudre les difficultés concrètes et immédiates des organismes bénévoles et communautaires ainsi que les préoccupations à plus long terme de l'ensemble du secteur, cette stratégie comporte des avantages qui devraient devenir de plus en plus évidents pendant la période de mise en œuvre et par la suite.

II. Méthode

Détermination des principes directeurs pour la formulation des recommandations

La Table conjointe GI-TI a attaché une grande importance à l'établissement des principes et des processus destinés à orienter son travail. Les éléments énumérés ci-dessous constituent les principes directeurs qu'elle a adoptés pour formuler des recommandations pratiques visant à répondre aux besoins prioritaires des organismes bénévoles et communautaires et de l'ensemble du secteur.

Ces principes directeurs, assortis d'un bref commentaire (en italique), sont :

a) Travailler de concert avec d'autres secteurs (p. ex. le secteur privé); partager la responsabilité.

- *Reconnaît que les partenaires peuvent apporter une importante contribution à la formulation et à la mise en œuvre de la stratégie, qu'il faut miser sur les structures, les réseaux et les programmes existants et qu'il faut partager les responsabilités et les avantages.*

b) Ne pas créer de solutions qui présentent un risque pour les organismes. Toutes les solutions présentées doivent respecter l'équilibre entre les risques et les avantages pour les organismes.

- *Reconnaît qu'il faut éviter les solutions telles que « je vais lui faire une offre qu'il ne pourra pas refuser », qui sont susceptibles d'amener les organismes à prendre de trop grands risques de nature financière ou autre.*

c) Placer l'organisme et la gestion avant la technologie.

- *Reconnaît que la technologie doit servir, et non pas déterminer, les besoins des organismes bénévoles et communautaires.*

d) Créer un programme qui ne soit pas axé sur le matériel.

- *Reconnaît que le programme fédéral VolNet a réussi à offrir du matériel à de nombreux organismes bénévoles et communautaires et qu'il faut adopter une stratégie de grande portée pour renforcer la capacité technologique.*

e) Tenir compte du mandat et de la mission des organismes du secteur.

- *Reconnaît que le mandat et la mission doivent orienter les besoins en matière de technologie.*

f) Élaborer des solutions et des recommandations qui auront la plus grande incidence possible sur le secteur et qui tiendront compte des besoins précis de diverses communautés d'intérêts.

- *Reconnaît que la stratégie doit s'appliquer à tous les organismes bénévoles et communautaires et à l'ensemble du secteur, tout en consacrant les maigres ressources aux besoins prioritaires, tels ceux qu'éprouvent en général les organismes de petite ou de moyenne taille.*

g) Veiller à ce que tous les produits et services de GI-TI respectent les lignes directrices sur la présentation et la convivialité.

- *Reconnaît que les questions liées à l'accessibilité revêtent une importance fondamentale.*

h) Veiller à ce que le programme tienne compte des recommandations et des lignes directrices établies dans le document intitulé *Travailler ensemble*[5].

- *Reconnaît que toute stratégie doit tenir compte des recommandations et des lignes directrices des documents d'information, tels que* Travailler ensemble.

---

[5] *Travailler ensemble : une initiative conjointe du gouvernement du Canada et du secteur bénévole : Rapport des Tables conjointes*, Groupe de travail sur le secteur bénévole, Bureau du Conseil privé et gouvernement du Canada, août 1999 (**http://www.vsi-isbc.ca/fr/reports.cfm**).

Évaluation de la situation courante afin d'établir une base solide pour la formulation des recommandations

La Table conjointe s'est efforcée de brosser un tableau aussi fidèle que possible de la situation courante pour pouvoir formuler ses recommandations. En plus de se fonder sur la documentation pertinente, les travaux et les consultations d'autres tables conjointes de l'ISBC, l'opinion de spécialistes ainsi que l'expérience et l'expertise de ses propres membres, elle a commandé deux enquêtes.

Le premier rapport d'enquête publié par PRA Inc. le 31 mars 2001 et intitulé *La gestion de l'information, la technologie de l'information et le secteur bénévole — Analyse du contexte*[6], analyse le contexte et la documentation sur la GI-TI. Il indique les tendances générales, les possibilités et les lacunes dans le domaine des technologies de l'information en ce qui concerne les organismes bénévoles et communautaires.

Le deuxième rapport d'enquête publié par RealWorld Systems le 29 janvier 2002 et intitulé *Les besoins en technologie du secteur bénévole et communautaire canadien*[7], cerne les besoins du secteur bénévole et communautaire, principalement au moyen d'entrevues menées auprès du personnel et des cadres d'organismes bénévoles et communautaires.

Les conclusions de ces deux enquêtes correspondent à celles de nombreuses autres évaluations de la situation courante et des besoins des organismes bénévoles et communautaires[8]. Ces évaluations se reflètent dans les résultats des consultations sur l'Accord et l'Initiative nationale sur le bénévolat (devenue l'Initiative canadienne sur le bénévolat [ICB]), le point de vue de spécialistes recueilli par la Table conjointe, y compris des membres d'autres tables conjointes et du Comité de coordination conjoint de l'ISBC, ainsi que le point de vue et l'expérience des membres de la Table conjointe GI-TI eux-mêmes.

L'un des aspects importants de la situation courante est le fait que les administrations publiques, les organismes bénévoles et communautaires et le secteur privé ont travaillé à l'élaboration de politiques, de programmes, de partenariats, d'infrastructures, de réseaux et d'initiatives pouvant aider le secteur bénévole et communautaire à renforcer sa capacité technologique. Il s'agit d'investissements considérables sous forme de fonds, de matériel, de logiciels, de services de branchement et d'ingéniosité propres à renforcer la capacité technologique du secteur bénévole et communautaire.

Au palier fédéral, un exemple bien connu est le programme VolNet, qui, à la fin de mars 2002, avait rempli son mandat consistant à offrir à des organismes bénévoles et communautaires le branchement à Internet, de même que du matériel informatique, de nouvelles technologies de l'information, du soutien de réseau et la possibilité d'acquérir des compétences Internet. Parmi les autres exemples, on compte le Programme d'accès communautaire et le programme Collectivités ingénieuses d'Industrie Canada, ainsi que l'initiative Réseaux d'apprentissage communautaires, qui relève du Bureau des technologies d'apprentissage de Développement des ressources humaines Canada[9]. Certaines administrations provinciales ont aussi fait d'importants investissements dans des programmes visant à renforcer la capacité technologique des organismes bénévoles et communautaires, investissements qui ont donné lieu à des initiatives intéressantes[10].

Depuis quelques années, les administrations fédérale et provinciales et de nombreuses municipalités ont entrepris d'importantes initiatives en ligne, afin de faciliter l'établissement de « relations électroniques » efficaces avec des organisations, y compris des organismes bénévoles et communautaires, et avec des particuliers de tout le Canada. Plus ces initiatives sont complexes, plus elles sont utiles aux organismes bénévoles et communautaires qui ont su intégrer la GI-TI à leurs plans et à leurs activités.

---

6 Voir *La gestion de l'information, la technologie de l'information et le secteur bénévole — Analyse du contexte*, PRA Inc. (mars 2001) (**http://www.vsi-isbc.ca/fr/joint_tables/im_it/reports.cfm**).

7 Voir *Les besoins en technologie du secteur bénévole et communautaire canadien*, RealWorld Systems (janvier 2002) (**http://www.vsi-isbc.ca/fr/joint_tables/im_it/reports.cfm**).

8 Voir, par exemple, *From Access to Applications: How the Voluntary Sector Is Using the Internet*, Commons Group, novembre 2001 (**http://www.volunteersonline.ca**).

9 Voir le Programme d'accès communautaire (**http://www.connect.gc.ca/fr/240-f.htm**); le programme Collectivités ingénieuses (**http://www.connect.gc.ca/fr/300-f.htm**); et l'initiative Réseaux d'apprentissage communautaires (**http://olt-bta.hrdc-drhc.gc.ca/ourprogram/index_f.html**).

10 Voir, par exemple, l'initiative ontarienne Making IT Work for Volunteers (**http://www.volunteersonline.ca**).

Au Canada, on trouve de nombreux réseaux communautaires[11], dont la plupart ont fait preuve d'une grande créativité dans l'élaboration de l'infrastructure électronique et l'acquisition des compétences nécessaires aux organismes locaux, y compris les organismes bénévoles et communautaires, pour utiliser la technologie avec efficience et efficacité. Ces réseaux comptent souvent sur le financement, les installations et les programmes de diverses sources gouvernementales et non gouvernementales pour établir l'infrastructure électronique requise et offrir les services de formation et de soutien technique dont ont besoin les organismes bénévoles et publics locaux pour remplir leur mission.

L'une des forces des réseaux et des autres initiatives communautaires tient au fait qu'ils favorisent le type de rapports personnels durables, avec des personnes bien informées et soucieuses des questions locales d'ordre pratique, que privilégient la plupart des organismes bénévoles et communautaires.

[11] Voir, par exemple, le County of Oxford Integrated Network (COIN) (**http://www.county.oxford.on.ca/coin**).

III. Défis

La plupart des enquêtes et évaluations relatives à la situation courante évoquées précédemment ont cerné des obstacles pouvant limiter le renforcement de la capacité technologique du secteur bénévole et communautaire. Voici les plus importants de ces obstacles.

Diversité du secteur bénévole et communautaire

La grande diversité du secteur bénévole et communautaire constitue un obstacle pour toute stratégie sur la technologie appelée à avoir une importante incidence sur l'ensemble du secteur. Par exemple, les grandes différences entre, d'une part, les vastes organismes urbains tels que les universités, les hôpitaux, les organismes cadres nationaux et les grandes fondations et, d'autre part, les dizaines de milliers de petits organismes bénévoles et communautaires, y compris ceux qui sont établis en milieu rural ou en région éloignée, réduisent grandement la capacité d'utiliser la technologie avec efficacité.

Les grands organismes ont généralement les ressources, le personnel technique et l'accès à l'infrastructure de communication nécessaires pour utiliser largement la GI-TI. Par contre, les petits organismes ne disposent habituellement que de maigres ressources et d'un accès très limité aux compétences techniques voulues. Les organismes établis en milieu rural ou en région éloignée ne disposent généralement d'aucune infrastructure de communication, comme les services Internet haute vitesse. Dans certains cas, ils n'ont même pas de service Internet de base. Ceci ne veut pas nécessairement dire que tous les grands organismes disposent de ressources adéquates ou utilisent la technologie avec efficience et efficacité, ni que l'inverse est vrai dans le cas des petits organismes. Toutefois, lorsqu'il s'agit de rentabiliser l'utilisation de la technologie, les petits organismes sont généralement défavorisés.

De nombreux éléments autres que ceux mentionnés précédemment expliquent la diversité des organismes bénévoles et communautaires, notamment les objectifs, le mode de gestion, les activités menées, les types de services offerts, la « clientèle », la proportion de bénévoles et d'employés rémunérés ainsi que la langue de travail. La diversité des organismes pose donc un défi particulier aux dirigeants du secteur, en particulier pour ce qui est de leur capacité de communiquer entre eux et avec les organisations de l'extérieur du secteur.

Le grand défi consistera à favoriser dans tous les organismes bénévoles et communautaires, peu importe leur taille, l'endroit où ils sont établis ou d'autres particularités, l'établissement d'une capacité technologique convenant à leurs missions respectives. Il nécessitera la réduction de l'écart technologique (fossé numérique) entre les organismes bénévoles et communautaires ainsi que le renforcement de la capacité du secteur à jouer son rôle en tant que l'un des trois piliers de la société canadienne.

Manque de connaissances en GI-TI des administrateurs, du personnel et des bénévoles

Selon plusieurs enquêtes, y compris celle de PRA Inc. mentionnée à la page 5, et de l'avis général des spécialistes, le personnel et les dirigeants de tous les niveaux, y compris les cadres supérieurs et les administrateurs, manquent de connaissances en GI-TI. Sans expérience directe de la technologie, les dirigeants et les employés ne saisissent pas toujours sa valeur potentielle ainsi que les ressources et les efforts requis pour l'utiliser avec efficience et efficacité.

En outre, de nombreux organismes ayant choisi de se doter de la technologie n'ont ni les connaissances ni les compétences voulues pour planifier son adoption ou son expansion et sa viabilité à long terme de même que pour assurer la formation et le soutien technique du personnel ou des dirigeants.

La plupart des organismes bénévoles et communautaires du Canada sont branchés à Internet et utilisent couramment le courriel[12]. Certains possèdent leur propre site Web. Toutefois, peu d'entre eux ont intégré la GI-TI à leurs activités au point de l'utiliser stratégiquement pour remplir leur mission.

Comme on pouvait s'y attendre, les grands organismes bénévoles et communautaires se servent beaucoup plus de la technologie que nombre d'organismes de petite ou moyenne taille et ils en font une utilisation beaucoup plus pointue.

Créé à partir d'un rapport sur l'utilisation de la technologie dans le secteur bénévole et communautaire des États-Unis[13], le tableau ci-dessous présente certains obstacles à l'adoption de la technologie qui ont trait aux attitudes envers celle-ci. La majorité des organismes bénévoles et communautaires sondés pour la production de ce rapport appartiennent aux catégories 1 et 2. Étant donné que le Canada et les États-Unis ont adopté la technologie dans une mesure à peu près semblable, on peut déduire que les organismes bénévoles et communautaires du Canada appartiennent aux mêmes catégories que leurs pendants américains.

Les organismes qui se rapprochent des catégories 3 et 4 sont plus nombreux dans les secteurs privé et public que dans le secteur bénévole et communautaire. Il en résulte que, pour jouer son rôle de pilier de la société canadienne avec les secteurs privé et public et être réellement un partenaire de ces secteurs, le secteur bénévole et communautaire devra se rapprocher des catégories 3 et 4.

Le grand défi consistera à accroître les connaissances en GI-TI des administrateurs, des cadres, du personnel et des bénévoles.

Obstacles à l'acquisition de produits et services de GI-TI

L'un des obstacles à l'acquisition de la technologie que mentionnent souvent les organismes bénévoles et communautaires tient au fait que certains ministères et certaines fondations limitent la possibilité pour ces organismes d'affecter à l'acquisition de la technologie les fonds qu'ils leur accordent.

Le grand défi consistera à abaisser cet obstacle de taille en persuadant les bailleurs de fonds qu'il y va de leur propre intérêt et à les amener à consacrer des fonds à l'acquisition de la technologie. Il s'agira aussi d'obtenir une aide pour que l'acquisition de la technologie soit abordable.

1	2	3	4
Sont complètement dépassés par la technologie	Sont complètement dépassés par la technologie	Estiment que la technologie est nécessaire	Estiment que la technologie est une ressource stratégique
Ne font des mises à niveau que lorsque la situation devient insupportable	Ne font des mises à niveau qu'en dernier recours	Ont et utilisent des logiciels modernes et un système de courriel	Ont et utilisent des logiciels et des applications de pointe
Craignent la technologie	Mêlent la nouvelle technologie à l'ancienne; certains font partie de réseaux	Peuvent utiliser la technologie d'une manière stratégique	Utilisent la technologie pour fournir des services, recueillir des fonds et communiquer
Sont réticents à adopter la technologie	Adoptent lentement la technologie	Ont la volonté et la capacité de procéder à des changements technologiques	Adoptent et adaptent rapidement la technologie pour répondre à leurs besoins

[12] *Nota* : De petits organismes bénévoles et communautaires dépendent des ordinateurs que possèdent leurs bénévoles et de la technologie connexe. Certains estiment que la technologie n'a pas d'incidence sur leur mission et leur fonctionnement. Voir *Enquête auprès des organisations bénévoles*, EKOS Research Associates Inc., mars 2001 **http://www.volnet.org/french/etudesetrapports.htm**).

[13] *Circuit Rider Report 1999* (pour en obtenir un exemplaire, consulter le site **http://www.technologyworks.org/contact.htm**).

Difficulté à obtenir du financement

Bien que presque tous les organismes puissent prétendre manquer de temps et de fonds pour remplir pleinement leur mission, les organismes bénévoles et communautaires souffrent particulièrement de ce problème. La majorité de ceux-ci signalent consacrer beaucoup de temps aux demandes d'aide et à la production de rapports associées à la collecte de fonds, alors qu'ils n'arrivent pas à faire tout le travail requis pour s'acquitter de leur mission.

Nombre d'organismes reconnaissent que la collecte de fonds est une activité stratégique permanente. Il s'agit notamment de répondre aux besoins réels de la collectivité et de faire comprendre aux bailleurs de fonds potentiels le travail accompli et la nécessité de ressources adéquates. Cependant, on signale fréquemment une certaine frustration quant aux processus de demande de financement et de production de rapports que requièrent les bailleurs de fonds, en particulier ceux qui se trouvent à l'extérieur de la collectivité et qui ne peuvent se faire directement une idée de l'organisme demandant des fonds. En général, les exigences en matière de demande de financement et de production de rapports sont nombreuses, manquent de clarté et varient d'un bailleur de fonds à l'autre, y compris au sein des administrations publiques.

Le grand défi consistera à simplifier et à uniformiser les processus de demande de financement et de production de rapports, et à les rendre, de façon générale, moins fastidieux et plus économiques.

Insuffisance des moyens de communication et de réseautage des organismes

Comme l'ont montré les secteurs privé et public, la communication et le réseautage sont des éléments clés du renforcement de la capacité. Le secteur bénévole et communautaire doit avoir davantage accès aux outils de communication et de réseautage utilisés par les autres secteurs.

Les consultations menées par l'ISBC ont confirmé à quel point il est important de faciliter les communications et le réseautage entre les organismes bénévoles et communautaires. De nombreux participants ont signalé combien il leur était utile de se réunir avec des bénévoles et des employés de divers organismes de leur région. Le travail que le secteur bénévole et communautaire a effectué à ce jour dans le cadre de l'ISBC et celui de la Table ronde sur le secteur bénévole, qui a mené à la création de l'ISBC, ont nécessité de vastes communications à l'échelle du secteur. Le site Web de l'ISBC a illustré les avantages potentiels de la technologie qui peut aider le secteur bénévole et communautaire à jouer un plus grand rôle comme pilier de la société canadienne grâce à des communications efficientes et efficaces.

Le grand défi consistera à créer un portail pour le secteur bénévole et communautaire qui, entre autres, aidera les organismes du secteur à obtenir l'information et les services dont ils ont besoin, à communiquer, à faire partie de réseaux et à renforcer la capacité du secteur de jouer son rôle comme pilier de la société canadienne.

Efforts continuels visant à assurer une utilisation efficace de la GI-TI

L'intégration de la GI-TI par la plupart des organismes est un processus à long terme qui soulève fréquemment de sérieuses questions quant aux importants investissements requis et au risque qu'ils ne rapportent rien.

Pour intégrer la technologie, il ne suffit pas d'acquérir des ordinateurs, des services de branchement à Internet et des logiciels. On doit aussi planifier l'adoption ou l'expansion de la technologie de manière à aider l'organisme à remplir sa mission, ce qui oblige habituellement à modifier non seulement le budget, mais aussi les structures et les activités. Il faut en outre prendre des décisions sur des questions telles que la technologie précise à acquérir, les réseaux auxquels se brancher, la formation dont le personnel, les bénévoles, les administrateurs et les partenaires ont besoin pour se servir efficacement de la technologie et le soutien technique qui sera requis à long terme.

Les besoins des organismes varieront en fonction des particularités mentionnées ci-dessus. Il est toutefois évident que le fait de répondre à un seul besoin, par exemple l'acquisition de matériel, est loin de constituer une intégration efficace de la technologie. De même, le fait de fournir ne serait-ce qu'un ordinateur de base à la majorité des organismes bénévoles et communautaires épuiserait à lui seul le budget de 94,6 millions de dollars sur cinq ans de l'ISBC, sans parler de celui de la Table conjointe GI-TI, qui est de 10 millions de dollars sur cinq ans.

Le grand défi consistera à élaborer une stratégie qui fera en sorte que les dirigeants du secteur bénévole et communautaire comprennent les avantages de la GI-TI, qui lèvera les obstacles à son acquisition et qui fournira les outils permettant son intégration durable dans les plans et les activités des organismes bénévoles et communautaires.

IV. Recommandations — Adoption d'une stratégie en matière de technologie pour le secteur bénévole et communautaire

Compte tenu des défis susmentionnés et des conclusions des rapports, enquêtes et évaluations dont ils s'inspirent, la Table conjointe s'est penchée sur les interventions qui seraient les plus utiles à l'ensemble des organismes bénévoles et communautaires et, en particulier, à ceux qui ont le plus besoin d'aide.

L'intervention recommandée pour relever les défis susmentionnés consiste en une stratégie composée de cinq volets complémentaires.

Recommandation nº 1

Accroître les sommes dont les organismes bénévoles et communautaires disposeront pour investir dans la technologie en établissant un dialogue avec les bailleurs de fonds du secteur, afin de les inciter à modifier leurs politiques et leurs méthodes de financement pour englober les investissements dans la technologie.

L'objectif visé consiste à modifier les politiques et les méthodes de financement des administrations publiques et des fondations qui empêchent ou compliquent l'octroi de fonds aux organismes bénévoles et communautaires pour la technologie, notamment pour le matériel, les logiciels, le branchement à Internet, les mises à niveau et la formation, ou qui en sous-estiment l'importance.

Les discussions qui ont eu lieu avec des fondations et des organismes gouvernementaux finançant les organismes bénévoles et communautaires (bailleurs de fonds) sont encourageantes. Un grand nombre d'entre eux reconnaissent qu'il est logique de financer les investissements dans la technologie et que cette dernière peut aider les organismes bénévoles et communautaires à remplir leurs missions respectives, dont les bailleurs de fonds souhaitent faciliter la réalisation.

Certaines fondations et certains organismes gouvernementaux travaillent à apporter les changements recommandés aux méthodes de financement, chose qu'ils ont déjà faite dans certains cas. Les mesures requises pour faire progresser cet élément de la stratégie sont au nombre de quatre :

- produire une analyse de rentabilisation montrant aux bailleurs de fonds l'importance d'investir dans la capacité technologique des organismes bénévoles et communautaires;
- produire une analyse de rentabilisation que les organismes bénévoles et communautaires pourront utiliser pour appuyer leurs demandes de financement aux fins des investissements dans la technologie;
- faire en sorte que les organismes gouvernementaux et les fondations partenaires favorables à la modification des méthodes de financement se servent de l'analyse de rentabilisation pour convaincre les autres organismes gouvernementaux et fondations;
- diffuser l'analyse de rentabilisation à l'intention des organismes bénévoles et communautaires pour qu'ils l'utilisent auprès des bailleurs de fonds.

La modification des méthodes de financement entraînerait une augmentation des fonds accordés aux organismes bénévoles et communautaires pour l'investissement dans la GI-TI (voir la liste des activités essentielles à la page 2). Elle ne changerait pas directement les crédits totaux disponibles. Toutefois, l'investissement d'une plus grande part de ces crédits dans la technologie amènerait une utilisation plus efficace de la totalité du financement, ce qui accroîtrait la capacité globale des organismes bénévoles et communautaires à offrir des services et, de façon générale, à remplir leur mission.

Recommandation nº 2

Aider les organismes bénévoles et communautaires à utiliser la technologie avec plus d'efficience et d'efficacité en reliant les réseaux communautaires existants, en établissant un point d'accès central à ces réseaux et en offrant des rabais sur les technologies de l'information par l'intermédiaire d'une cyberboutique.

Ce volet vise à aider les organismes bénévoles et communautaires à planifier l'adoption ou l'expansion de la technologie dont ils ont besoin, à acquérir la technologie, à l'intégrer efficacement à leurs activités et à la maintenir — à un coût abordable.

Les principales activités associées à l'utilisation efficace de la technologie doivent être bien coordonnées. Ces activités sont les suivantes :

- planifier (y compris budgétiser) l'adoption et le maintien de la nouvelle technologie;
- assurer l'acquisition et la mise à niveau de la technologie;
- offrir une formation aux dirigeants, au personnel et aux administrateurs;
- assurer un soutien technique.

La mise en œuvre de ce volet de la stratégie se fera par l'intermédiaire des réseaux communautaires de GI-TI établis à la grandeur du Canada. Comme on l'a mentionné précédemment, ces réseaux dépendent dans une grande mesure de « l'infrastructure » que les administrations publiques, les organismes bénévoles et communautaires et le secteur privé mettent en place depuis un certain temps déjà.

L'objectif de ce volet de la stratégie serait poursuivi au moyen de trois démarches complémentaires, à savoir :

- en reliant jusqu'à 50 réseaux communautaires de GI-TI, ce qui entraînerait l'établissement d'une capacité régionale réseautée et durable pour que la planification et l'intégration de la technologie, ainsi que la formation et le soutien technique connexes, soient assurés en permanence;
- en fournissant aux organismes bénévoles et communautaires un point d'accès central;
- en créant une « cyberboutique » accessible par le portail et en offrant aux organismes bénévoles et communautaires des dispositions avantageuses pour l'acquisition de matériel, de logiciels, de services de formation, de maintenance, de soutien, etc.

Les réseaux communautaires peuvent constituer l'un des meilleurs moyens de favoriser l'adoption et le soutien des technologies de l'information et des communications, parce qu'ils fonctionnent selon des approches directes et pratiques à l'échelle locale. L'un des grands avantages qui en découlent tient au fait qu'ils permettent à de nombreux types d'organismes offrant des services à la collectivité de mettre en commun une infrastructure coûteuse, des connaissances et de l'expérience.

À l'issue d'un processus de sélection par voie de concours, on pourrait fournir des crédits aux réseaux communautaires existants pour leur permettre de mieux répondre aux organismes bénévoles et communautaires locaux qui demandent de l'aide pour planifier l'acquisition ou l'expansion de la technologie, des services de formation et du soutien technique. Les organismes bénévoles et communautaires auraient à verser un tarif horaire peu élevé pour les services fournis.

L'acquisition du matériel, des logiciels, des services de branchement à Internet, etc., serait facilitée grâce à l'élargissement des dispositions avantageuses actuellement offertes par d'importants fournisseurs comme Apple, IBM, Hewlett-Packard et Compaq. À cette fin, une « cyberboutique » semblable à celles d'In Kind Canada[14] et de l'organisme américain TechSoup[15], mais conçue pour répondre aux besoins des Canadiens et des Canadiennes, constituerait un service clé, offert sur le portail, grâce auquel les organismes bénévoles et communautaires pourraient obtenir à peu de frais la technologie, les services de formation et le soutien technique dont ils ont besoin.

14 Voir In Kind Canada (**http://www.inkindcanada.ca/en/index.html**).

15 Voir TechSoup (**http://www.techsoup.org**).

Recommandation nº 3

Établir un portail pour renforcer la capacité des organismes bénévoles et communautaires à communiquer et à faire partie de réseaux.

Ce volet vise la création d'un portail s'adressant au secteur bénévole et communautaire, pour lequel il constituerait une ressource stratégique en GI-TI. Directement ou par des liens avec des organismes bénévoles et communautaires, les administrations publiques, des fondations et des entreprises privées, ce portail fournirait des services axés sur le Web, tels que la cyberboutique et l'échange de fonds (voir ci-après), dont auraient besoin les organismes bénévoles et communautaires. Le portail peut aussi être considéré comme une revue électronique interactive qui facilite le réseautage et la défense des intérêts, et qui, de façon générale, aide le secteur à jouer, avec les secteurs privé et public, son rôle de pilier de la société canadienne. La conception du portail tiendrait compte de l'expérience vécue dans le cas des portails canadiens et étrangers destinés au secteur bénévole et communautaire.

On pourrait réduire les frais d'élaboration et d'exploitation grâce à des accords de partenariat et de financement conclus avec le gouvernement, notamment sur le partage d'une plateforme commune. Si ces mesures sont plus économiques et avantageuses pour le secteur privé, elles ne compromettront aucunement l'indépendance du secteur bénévole et communautaire à l'égard de l'exploitation du portail. Le portail donnerait du poids auprès du gouvernement et formerait un partenariat avec ce dernier tout en demeurant autonome grâce à la participation d'une équipe de gestion du secteur bénévole et communautaire. On pourrait par ailleurs en assurer la viabilité en imposant des frais d'abonnement pour les services spécialisés tels que l'échange de fonds et la cyberboutique. (Un modèle conceptuel de portail est présenté à l'annexe III.)

Recommandation nº 4

Accroître la rentabilité de la recherche et de l'octroi de subventions en mettant sur pied un service de financement interactif fondé sur le Web.

Ce volet vise la création d'un service interactif sur le Web conçu expressément pour le secteur et ses bailleurs de fonds. Ce service répondrait à une importante priorité des organismes bénévoles et communautaires en améliorant grandement le rapport coût-efficacité des démarches associées à la recherche de fonds, à la présentation de demandes de financement et à la production des rapports connexes. Il viserait à engendrer des avantages semblables pour les organismes gouvernementaux, les fondations et les entreprises partenaires qui financeraient les organismes bénévoles et communautaires. On pourrait en assurer le maintien en imposant des frais d'abonnement aux organismes bénévoles et communautaires et aux bailleurs de fonds.

À l'aide de normes techniques communes, les bailleurs de fonds, qu'il s'agisse d'organismes gouvernementaux, de fondations ou d'entreprises privées, participeraient au service en fournissant des procédures de demande et de production de rapports en ligne simplifiées et harmonisées. Pour leur part, les organismes bénévoles et communautaires fourniraient des renseignements normalisés sur eux-mêmes et utiliseraient le service Web pour présenter des demandes de financement et des rapports. Les changements aux méthodes de financement énoncés dans la recommandation nº 1 contribueraient à l'efficacité du service.

L'un des principaux avantages qu'obtiendraient les organismes bénévoles et communautaires serait la réduction des ressources consacrées aux processus de demande et de production de rapports. Ainsi, un plus grand nombre d'organismes auraient des ressources à investir — et la volonté de le faire — dans la technologie dont ils ont besoin, non seulement pour recueillir des fonds, mais aussi pour accomplir d'autres aspects de leur mission. C'est un avantage qui renforcerait la capacité technologique de l'ensemble du secteur bénévole et communautaire.

Les principaux avantages dont bénéficieraient les organismes gouvernementaux, les fondations et les entreprises privées bailleurs de fonds seraient semblables à ceux dont profiteraient les organismes bénévoles et communautaires (moins de ressources affectées aux formalités administratives, davantage de fonds à distribuer, meilleur jumelage des sources de financement et des organismes ou objectifs, marché ouvert, accroissement de l'efficience technologique).

Recommandation n° 5

Mieux faire connaître aux organismes bénévoles et communautaires les avantages de la gestion de l'information et des technologies de l'information pour l'accomplissement de leur mission.

Ce volet vise la mise sur pied d'une campagne ciblant les conseils d'administration et les gestionnaires du secteur bénévole et communautaire, afin de les sensibiliser aux avantages de la GI-TI et de fournir de l'information sur les outils pouvant aider les organismes à adopter la technologie et à l'utiliser avec efficacité.

La campagne comprendrait :

- la diffusion de l'information dans tout le secteur bénévole et communautaire;
- la mise en commun des pratiques exemplaires;
- la mise en place d'un processus permettant aux organismes qui utilisent la technologie avec efficacité de servir de modèles pour d'autres organismes s'ils le souhaitent.

V. Mise en œuvre

En tant qu'équipe du ministère qui a parrainé la Table conjointe GI-TI, le Secrétariat de la GI-TI d'Industrie Canada supervisera la mise en œuvre des recommandations de la Table conjointe par les organismes qui se seront qualifiés par concours.

VI. Résultats prévus

Les recommandations énoncées précédemment visent à produire les résultats suivants :

- Les conseils d'administration des organismes bénévoles et communautaires comprennent la nécessité de la GI-TI et sont disposés à y consacrer des ressources.
- La GI-TI fait partie intégrante du processus normal de planification des activités des organismes bénévoles et communautaires.
- Les bailleurs de fonds sont mieux disposés à consacrer des fonds aux dépenses en GI-TI.
- Les organismes bénévoles et communautaires comprennent que la GI-TI aide d'autres organismes à surmonter des obstacles semblables à ceux auxquels ils se heurtent.
- Les organismes bénévoles et communautaires peuvent obtenir à prix raisonnable des conseils d'experts, du matériel et des logiciels appropriés, des séances de formation et un soutien technique.
- Les organismes bénévoles et communautaires arrivent à réduire le temps passé à chercher des sources de financement et à remplir des formulaires de demande.
- Les organismes bénévoles et communautaires ont un endroit qui leur est réservé où ils peuvent trouver rapidement de l'information, se tenir à jour et faire part de leurs expériences.
- Les organismes bénévoles et communautaires estiment appartenir à une famille d'organismes ayant des intérêts semblables et faisant face aux mêmes défis.

VII. Conclusion

Les cinq recommandations de la Table conjointe GI-TI reflètent une stratégie intégrée et cohérente visant à renforcer la capacité technologique du secteur bénévole et communautaire. En formulant ces recommandations, la Table conjointe a gardé à l'esprit les questions liées à la viabilité. Par conséquent, elle estime que la stratégie recommandée satisfait aux critères connexes. Ainsi, dans la mesure du possible, la stratégie s'appuiera sur les processus et les projets existants dans le secteur ou elle les améliorera.

La Table conjointe GI-TI estime par ailleurs que la stratégie contribuera grandement à la réalisation de son mandat, qui consiste à accroître la capacité des organismes bénévoles et communautaires à remplir leurs missions et leurs mandats respectifs. Elle recommande qu'Industrie Canada s'assure que le secteur bénévole et communautaire devienne propriétaire et assume la responsabilité des produits et services découlant de ses recommandations lorsqu'ils seront totalement fonctionnels et que le travail sera terminé ou lorsque le Secrétariat de la GI-TI mettra fin à ses activités en mars 2005, si cette éventualité précède la première. Il est à noter que divers mécanismes de collaboration pourraient alors être en place pour faciliter la poursuite du travail dans le secteur.

Les membres de la Table conjointe ont dit souhaiter maintenir leur participation pendant la phase de mise en œuvre en prodiguant des conseils au besoin afin d'assurer la continuité et d'aider à comprendre la raison d'être de la stratégie et la logique sur laquelle elle repose.

Annexe I Résumé des recommandations

1. Accroître les sommes dont les organismes bénévoles et communautaires disposeront pour investir dans la technologie en établissant un dialogue avec les bailleurs de fonds du secteur, afin de les inciter à modifier leurs politiques et leurs méthodes de financement pour englober les investissements dans la technologie.

2. Aider les organismes bénévoles et communautaires à utiliser la technologie avec plus d'efficience et d'efficacité en reliant les réseaux communautaires existants, en établissant un point d'accès central à ces réseaux et en offrant des rabais sur les technologies de l'information par l'intermédiaire d'une cyberboutique.

3. Établir un portail pour renforcer la capacité des organismes bénévoles et communautaires à communiquer et à faire partie de réseaux.

4. Accroître la rentabilité de la recherche et de l'octroi de subventions en mettant sur pied un service de financement interactif fondé sur le Web.

5. Mieux faire connaître aux organismes bénévoles et communautaires les avantages de la gestion de l'information et des technologies de l'information pour l'accomplissement de leur mission.

Annexe II Définitions

Capacité technologique : Élaboration, acquisition et utilisation productive d'outils technologiques (de gestion de l'information et des communications) et du contenu connexe pour remplir une mission ou un mandat.

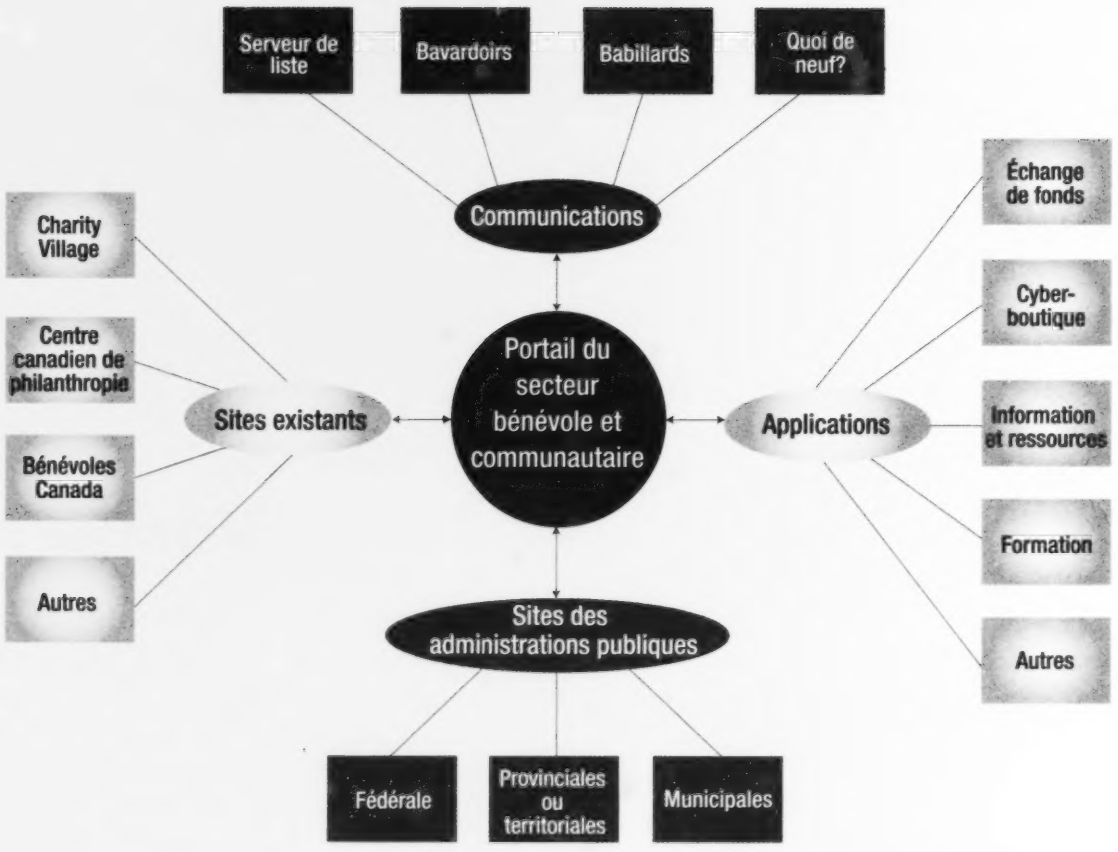
Gestion de l'information (GI) : Au moyen de la technologie, mise en commun et communication de renseignements afin d'accroître la capacité d'un organisme à faire de la planification et de la gestion (notamment en ce qui concerne le personnel, les finances, le marketing et les systèmes).

Outils technologiques : Pour les besoins du présent rapport, non seulement le Web et les solutions fondées sur Internet, mais aussi toute la gamme des logiciels et du matériel de bureautique que l'on trouve couramment dans les organismes modernes.

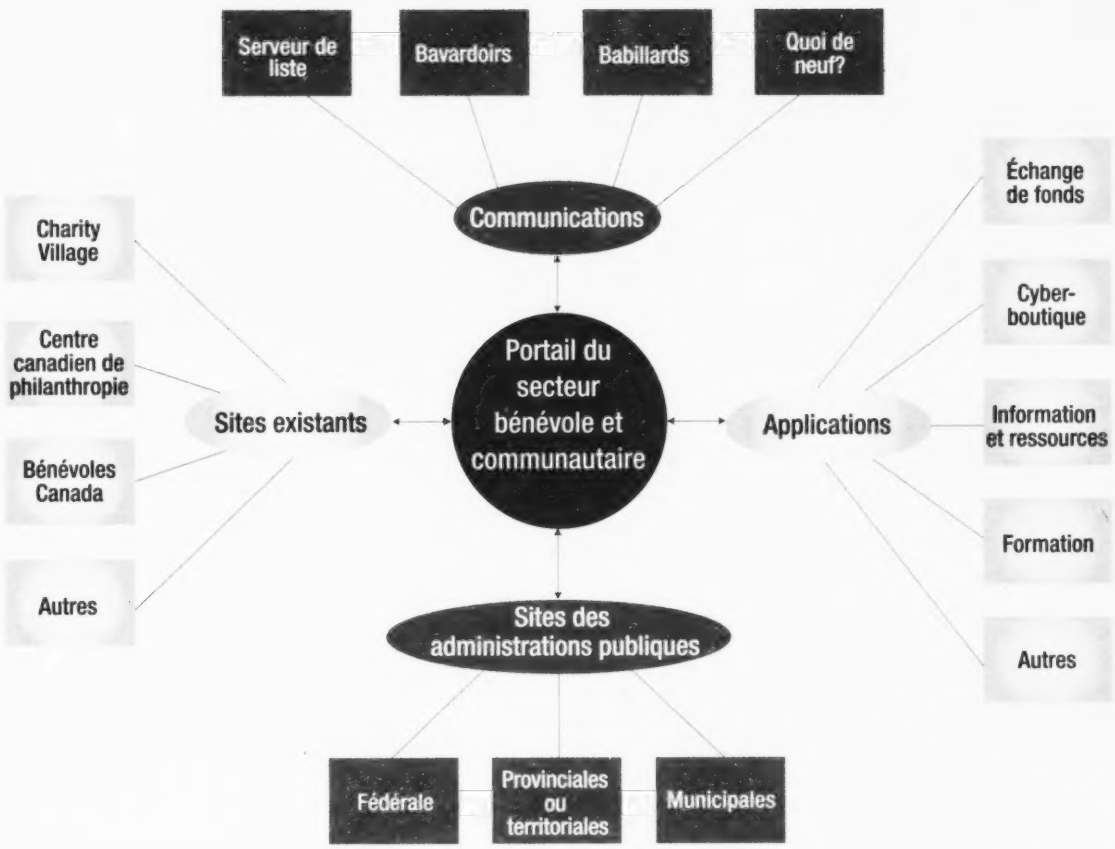
Technologie de l'information (TI) : Tout type d'outil électronique facilitant la gestion, le stockage, la manipulation, la transmission ou la réception de données (p. ex. courriel, Internet, site Web, centres de ressources en ligne et groupes de discussion en ligne).

Technologie des communications : Moyen utilisé pour communiquer au sein d'un organisme ou avec l'extérieur (services postaux, téléphone, télécopieur, boîte vocale, courriel, téléconférence et vidéoconférence).

Annexe III Modèle conceptuel de portail



Annexe III Modèle conceptuel de portail



Annexe IV Membres de la Table conjointe GI-TI[16]

Représentants du secteur bénévole et communautaire

Don McCreesh (coprésident)
Bénévole
YMCA Canada

Paul Dell'Aniello
Titulaire
Chaire Seagram en gestion des organismes sans but lucratif
Université du Québec à Montréal

Margaret Fietz
Présidente et directrice générale
Service à la famille — Canada

Ian Kershaw
Consultant
Focus IT Solutions Inc.

Philip King
Vice-président du commerce électronique
United Way of Greater Toronto

Kathy Marshall
Coordonnatrice nationale
Réseau d'action des femmes handicapées du Canada

Karen McGrath
Directrice exécutive
Santé et Services communautaires
Région de St. John's (Terre-Neuve-et-Labrador)

Gary Birch (membre d'office)
Président
Comité consultatif sur les appareils et accessoires fonctionnels

Marilyn Box (membre d'office)
Agente de secrétariat
Initiative sur le secteur bénévole et communautaire

Josephine Sutton (membre d'office)
Directrice
Womenspace

Représentants du gouvernement

Lisanne Lacroix (coprésidente)
Secrétaire générale
Industrie Canada

Donna Achimov
Directrice générale
Programmes d'accès public
Communication Canada

Bob Cumming
Gestionnaire
Coordination ministérielle
Secrétariat rural
Agriculture et Agroalimentaire Canada

Réjean Gravel
Directeur général
Systèmes et informatique
Services ministériels
Environnement Canada

Rodney Hagglund
Directeur
Initiative sur le secteur bénévole et communautaire
Direction des organismes de bienfaisance
Agence des douanes et du revenu du Canada

Susan Margles
Directrice administrative
Réseau canadien de la santé
Santé Canada

Nancy Wildgoose (membre d'office)
Groupe de travail sur le secteur bénévole
Bureau du Conseil privé

---

[16] Les postes indiqués sont ceux que les membres de la Table conjointe occupaient au moment de la rédaction du présent rapport. Certains membres ont depuis été affectés à un nouveau poste.